

ICS 03.080
CCS A 16

MZ

中 华 人 民 共 和 国 民 政 行 业 标 准

MZ/T 166—2021

社会工作督导指南

Guidelines for social work supervision

2021-03-11 发布

2021-03-11 实施

中华人民共和国民政部 发布

目 次

前言..... II

引言..... III

1 范围..... 1

2 规范性引用文件..... 1

3 术语和定义..... 1

4 目标..... 1

5 伦理..... 2

6 内容..... 2

7 主要过程..... 3

8 督导者配置..... 5

9 保障..... 5

附录 A （资料性）督导工作计划表..... 6

附录 B （资料性）督导工作记录表..... 7

参考文献..... 8

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由民政部提出。

本文件由全国社会工作标准化技术委员会（SAC/TC 534）归口。

本文件起草单位：中国社会工作学会、中国社会工作教育协会社会工作督导专业委员会、华东理工大学、厦门大学、山东大学、上海大学、首都经济贸易大学、山东财经大学、河南师范大学、黑龙江省社会科学院、山东青年政治学院、成都信息工程大学、广东惠州学院、深圳市社会工作者协会、广州市社会工作协会、成都市社会工作协会、北京市协作者社会工作发展中心、深圳市龙岗区至诚社会工作服务中心、黑龙江省希望社会工作服务中心。

本文件主要起草人：童敏、张洪英、黎志芬、黄红、冯浩、范斌、魏雷东、周巍、张卓华、王越、段鹏飞、蔡扬眉、代曦、郭名惊、吕新萍、沈黎、董云芳、王颖、史天琪、张剑、陈会全。

引 言

督导是社会工作专业训练的内在要求，是保障社会工作专业质量的关键机制，是我国社会工作人才队伍建设的重要内容。加强和完善社工督导工作，是增进社会工作者专业能力、促进专业成长、保障服务质量不断提高的重要保证，是维持并发展高水平社会工作实务水平的有效手段。整体来看，社会工作督导是资深社会工作者应具备的能力，从身份上看，提供督导的人员是从事社会工作的工作人员，不是独立另设的一种职级或职称。

社会工作督导指南

1 范围

本文件给出了社会工作督导的目标、伦理、内容、主要过程、督导者配置和保障。

本文件适用于在社会工作从业人员提供的服务过程中所开展的社会工作督导。

针对社会工作专业实习、志愿者参与社会工作服务的督导工作可参考本文件。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

社会工作者职业道德指引 2012-12-28 民政部

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

社会工作督导 social work supervision

由资深社会工作者督促、训练和指导社会工作从业人员科学开展专业服务，有效承担工作职责，保障服务对象权益，实现专业成长，促进行业发展的服务过程。

3.2

督导者 supervisor

提供社会工作督导的具有一定社会工作从业经验的社会工作者。

3.3

督导对象 supervisee

接受社会工作督导的社会工作从业人员和实习人员等。

4 目标

4.1 保障服务对象权益

确保督导对象以服务对象为中心，以满足服务对象需求、解决服务对象问题为目标，秉持专业价值理念，遵循专业伦理，保障服务对象权益不受侵害。

4.2 保证专业服务品质

确保督导对象运用恰当的理论、方法和技巧提供服务，保证服务专业性，提升服务品质，实现服务成效最大化。

4.3 促进督导对象成长

督促、训练和指导督导对象充分认识专业角色，内化专业价值和伦理，提升专业意识和责任，总结专业服务经验和教训，发展专业能力。

4.4 实现组织服务承诺

促进督导对象认同组织使命和服务目标，完善所在组织的服务管理，保障专业服务的执行，实现组织的服务承诺。

4.5 推动社会工作行业发展

培养社会工作专业人才，促进社会工作职业发展，创新社会工作专业服务，总结提炼本土社会工作经验，推动社会工作行业建设。

5 伦理

5.1 专业理念

督导者应秉持助人自助的专业理念，尊重、激发、赋能督导对象，对其给出公平、客观、专业的评价和建议。

5.2 专业能力

督导者应具备提供专业服务、实施服务管理、开展协商调解等技能，应不断总结督导经验，提高督导能力。

5.3 专业关系

督导者应清楚地界定、保持与督导对象的专业关系，觉察有可能出现的多重关系，避免影响专业判断。在出现不能维持专业关系的情况后，应及时报告，终止督导关系。

5.4 专业责任

督导者应遵循《社会工作者职业道德指引》，以督导对象的需求为基础，兼顾服务对象、服务机构、利益相关方等多方需要，对督导对象负责，对服务机构负责，对专业负责，勇于承担督导工作责任。

6 督导内容

6.1 行政性督导内容

指导督导对象明确工作职责，增强组织认同，积极面对组织管理中的挑战，有效利用组织服务资源，达成组织服务使命。主要包括但不限于以下内容：

- 招募与引导社会工作者；
- 拟定工作计划与分配任务；
- 工作授权、协调与沟通；
- 工作监督、总结和评估；
- 协调专业关系、促进团队协作；
- 化解矛盾冲突、开展危机管理；
- 提供管理建议、促进组织完善。

6.2 教育性督导内容

提高督导对象的工作胜任力，及时发现服务知识和技巧的不足，增强专业反思和实务能力，确保有效服务。主要包括但不限于以下内容：

- 强化专业价值；
- 教导专业伦理和专业反思技巧；
- 教导专业理论和实务知识；
- 教导社会问题分析和政策知识；
- 教导组织管理和项目管理知识；
- 教导自我管理、团队协作和沟通等知识；
- 识别并制止违反法律法规、专业价值、专业伦理和其他损害服务对象权益的行为。

6.3 支持性督导内容

通过提供压力疏导和情感支持，激发督导对象工作热情，营造安全和信任的工作氛围，提高督导对象的工作成就感、自我价值感和专业归属感。主要包括但不限于以下内容：

- 协助督导对象适应和处理工作中的挫折、不满、失望、焦虑等各种情绪；
- 协助督导对象探索专业成长道路，制定职业生涯规划，创造专业成长机会；
- 协助督导对象发现工作成效和服务空间，激发督导对象的工作动力；
- 协助督导对象获得专业满足感和价值感，促进其对专业的认同。

7 主要过程

7.1 建立关系

督导者与督导对象应首先建立专业关系，包括但不限于以下内容：

- 应秉持平等尊重、彼此信任和相互支持的态度；
- 了解督导对象的基本情况、处境，表达关切；
- 就督导目标、内容、安排等达成共识；
- 明确督导的频次、流程、保密等相关要求；
- 明确双方的权利义务和必要的行政事项，包括督导记录、工作评价、督导终止等。

7.2 督导实施

7.2.1 督导实施前，督导者与督导对象应提前商定本次督导议题，并就《督导工作计划表》（见附录A）达成共识。

7.2.2 面对处在服务初期的督导对象，督导者应指导督导对象制定和优化服务方案，主要包括但不限于以下内容：

- 研判服务方案中需求预估的准确性；
- 把握专业理念和服务目标设计的科学性和准确性；
- 审查服务流程、专业方法和技术的适用性；
- 对可能运用的专业理论、知识与技巧进行介绍，指导督导对象开展专业准备；

——对可能存在的伦理、服务与管理风险进行提醒和防范。

7.2.3 面对处在服务中期的督导对象，督导者应进行过程评估和服务支持，主要包括但不限于以下内容：

- 评估督导对象是否按照有关的管理制度和服务方案开展服务；
- 链接内外资源，支持督导对象服务活动的开展；
- 协同督导对象了解掌握服务对象和环境变化，及时调整服务策略以达致服务预期效果；
- 为督导对象提供突发事件的及时指导，以及突发重大事件的协同参与；
- 与督导对象回顾并检视工作的阶段性成效和不足，促成工作改进提升。

7.2.4 面对处在服务末期的督导对象，督导者应关注服务成效和专业成长，包括但不限于以下内容：

- 与督导对象共同总结服务成效，反思过程中的专业元素、促进服务成效的关键事件，发现和应对出现的伦理风险以及肯定个人和团队成长；
- 引导、鼓励督导对象提炼服务模式，并形成产出；
- 检查服务档案的规范性、完整性和专业性，提升文书和档案质量。

7.2.5 督导者应全程关注督导对象成长与工作动力，主要包括但不限于以下内容：

- 传递社会工作价值理念；
- 体察督导对象的情绪状态和工作动力，并给予支持；
- 协同督导对象做好个人成长计划，提升岗位履职能力和专业能力；
- 协助组织管理，对督导对象进行工作表现评价；
- 在符合专业伦理的情况下，为督导对象提供服务示范，或现场指导督导对象的服务开展；
- 为督导对象开展专业价值理念、模式、技巧及其他知识的培训。

7.2.6 督导结束三个工作日内，督导对象向督导者提交《督导工作记录表》（见附录B）。

7.3 调整改进

督导者应根据督导对象、服务对象和服务相关方的反馈，调整、完善督导内容，主要包含但不限于以下内容：

- 对照社会工作伦理，审视言行是否符合督导规范；
- 观察督导对象的工作改进、行为改善情况以及对督导关系的反馈情况，商讨调整督导频率、督导风格、督导内容等；
- 定期在督导议题中安排阶段性督导效果的反思，听取督导对象的工作建议；
- 定期向服务相关方反馈督导工作，听取改善建议；
- 根据督导对象所在岗位和项目的环境、要求变化，调整督导计划；
- 接受工作考核评价，在此基础上优化督导工作。

7.4 督导终止

7.4.1 根据需要或条件变化，在发生以下情况时，应终止督导关系：

- 督导者或督导对象离开原有工作岗位；
- 督导者出现违背法律法规、专业伦理要求的行为；
- 督导者与督导对象无法维系专业关系的；
- 出现其他不能履行督导职能的情况时。

7.4.2 根据需要或条件变化，需终止督导关系的，应完成但不限于以下内容：

- 与督导对象做好结束面谈，总结督导成效，处理离别情绪；
- 将督导资料进行归档整理，并按要求提交；
- 按照有关要求妥善处理保密性材料。

8 督导者配置

8.1 督导者要求

督导者应满足以下要求：

- 具备社会工作从业资格；
- 具有不少于 5 年所督导服务领域的实务经验；
- 掌握所督导领域的专业知识技能和有关政策法规；
- 掌握开展督导的方法与技巧；
- 每年接受不少于 90 学时的继续教育。

8.2 配置比例要求

督导者配置应满足以下要求：

- 所有服务组织都应为社会工作从业人员配置督导者；
- 应结合服务实际和专业发展需求，为每名督导者的同期督导对象数量设置上限，每名督导者的督导对象不应多于 5 名；
- 督导者宜为服务组织在职人员；特殊情况下，可采用外聘的方式。

9 保障

9.1 地方各级社会工作服务主管部门宜保障社会工作督导的开展，包括但不限于以下内容：

- 将督导服务经费列入社会工作服务成本预算范围；
- 建立对督导者的培训、支持、评价、使用和监管制度。

9.2 社会工作行业协会应保障社会工作督导的开展，包括但不限于以下内容：

- 引导和支持与社会工作服务相关的组织和部门建立督导体系；
- 对违背专业伦理的督导行为进行受理、审议和处罚，强化行业自律；
- 加强督导者培养与激励，促进督导者之间交流学习。

9.3 社会工作服务相关的组织和部门，应建立督导服务保障机制，包括但不限于以下内容：

- 建立督导服务制度和督导者队伍；
- 明确督导者的岗位职责，根据要求配置督导者，编制督导服务经费；
- 明确督导服务的目标和要求，协助督导者与督导对象建立和维系专业关系；
- 监测、评估督导工作的效果；
- 监督督导工作的伦理操守和工作行为。

附 录 A

(资料性)

督导工作计划表

表A.1给出了督导者提供工作计划表的样式与内容。

表 A.1 督导工作计划表

督导者姓名：

督导对象姓名：

督导人数：		日期/时间：		督导地点：	
本次议题				议题来源 ☐ 社工申请 ☐ 督导观测 ☐ 管理需要	
1.督导议程安排					
目标及内容		参会对象		时间/时段	准备工作/工具/材料
议题 1:					
议题 2:					
议题 3:					
2.预计产出					
序号	内容			执行人	监督人
1					
2					

备注：

1. 《督导工作计划表》至少须提前 1 天确定，并双方知悉；
2. 督导者与督导对象根据《督导工作计划表》做好准备和预习工作；
3. 可根据实际情况进行议题调整。

附录 B

(资料性)

督导工作记录表

表B.1给出了督导工作记录表的样式与内容。

表 B.1 督导工作记录表

督导者姓名：

督导对象姓名：

督导人数：		日期/时间：		督导地点：	
本次议题				议题来源 ☐ 社工申请 ☐ 督导观测 ☐ 管理需要	
1.议题要点记录					
(1) 内容要点记录					
(2) 督导对象反思					
2.工作要求及下一步工作任务					
序号	工作要求/任务	执行人	完成时间/进度	监督人	
督导对象签名：					

备注：

1. 《督导工作记录表》作为督导工作的记录，此表格由督导对象填写并发送督导者存档；
2. 督导会议、培训及其他证明材料，可作为附件材料。

参 考 文 献

- [1] MZ/T 059-2014 社会工作服务项目绩效评估指南
 - [2] MZ/T 061-2015 志愿服务信息系统基本规范
 - [3] 王思斌. 社会工作导论[M]. 北京: 北京大学出版社. 1998.
 - [4] 顾东辉. 社会工作概论[M]. 上海: 上海译文出版社. 2005.
 - [5] 全国社会工作者职业水平考试教材编写组. 全国社会工作者职业水平考试指导教材社会工作综合能力(中级)[M]. 北京: 中国社会出版社. 2020.
-